

资料隐私政策

Parkway Pantai 是亚洲最大的综合私人医疗集团之一，包括在於馬來西亞的 Pantai 医院 和 Gleneagles 医院。

此文件的目的是（“资料隐私政策”）在于知会您班台控股私人有限公司（Pantai Holdings Sdn Bhd），包括但不限于其子公司、相关企业或旗下任何附属机构（在此统称“百汇班台集团”、“本集团”或“我们”）如何根据《2010 年马来西亚个人资料保护法令》（709 法令）（以下简称“法令”）管理个人资料（如下定义）的方式。

请花些时间阅读此资料隐私政策，以便您可知悉及了解我们收集、使用和披露您个人资料的目的。

透过您与我们的互动、将资料呈交给我们，或注册我们所提供的任何产品及服务，即表示您同意并许可百汇班台集团（Parkway Pantai Group），以及其代表和/或代理可在他们之间收集、使用、披露和分享您的个人资料，同时将有关个人资料以此资料隐私政策所述之方式，披露予我们的服务供应商和相关的第三方人士。

此资料隐私政策会补足，但不会接替或取代您之前在提供百汇班台集团您的个人资料时所作出的任何其他许可，同时您在此所作出的许可会附加在百汇班台集团之任何成员在法律允许的情况下收集、使用或披露您个人资料的任何权利之上。

百汇班台集团可时时更新此资料隐私政策，以确保此资料隐私政策与我们的未来发展、行业趋势和/或法律或监管要求上的任何改变保持一致。按照您的法律权利，您同意遵守此资料隐私政策在我们网站（<https://www.pantai.com.my/Privacy-Policy>）时时进行更新的现行条规。

请不时回来查看有关您个人资料之处理方式的更新信息。

此资料隐私政策于 2013 年 11 月 1 日首次发布。

1. 个人资料

1.1 在此资料隐私政策中，“个人资料”指的是无论真实与否，(a)可从该资料；或(b)可从我们可查阅或可能查阅的该资料和其他信息，鉴定个别人士的任何资料，包括我们记录中可时时进行更新的资料。

1.2 这类您所可能提供给我们的个人资料的例子，包括（根据您与我们的互动性质）您可能已通过呈交任何表格，或通过其他与您互动的方式，而提供给我们的一一姓名、身份证号码、护照或其他身份识别号码、电话号码、收件地址、电邮地址、个人健康信息，以及任何其他与任何人士相关的信息。

2. 个人资料的收集方式

2.1 一般上，我们以下列方式收集个人资料：

- (a) 当您呈交任何表格时，包括但不限于顾客询问表格或其他与我们的任何服务相关的表格；
- (b) 当您达成任何协议时，或由于您与我们的互动，或在使用我们的服务时所提供的其他文件或信息；
- (c) 当您与我们的职员，包括客服人员互动时，例如通过电话（可能会被录音）、信件、传真、当面会见、文字简讯、社交媒体平台和电邮；
- (d) 当您通过我们的网站与我们互动，或使用我们网站上的服务时；
- (e) 当您要求我们联络您，或要求本身被纳入电邮或其他邮件列表时；
- (f) 当您回应我们的促销、活动，或任何有关额外个人资料的要求时；
- (g) 当您呈交求职申请，或当您提供文件或信息，包括任何与受委高级职员、总裁、代表或任何其他职位相关的简历和/或履历表时；
- (h) 当您在我们的厦宇内被闭路电视捕捉到您的影像，或当您出席我们的活动而被我们或我们的代表拍摄或录像时；



- (i) 当您被联络并回应我们的市场代表和客服人员时；
- (j) 当我们寻找您的信息并收到您与我们有关的个人资料时，包括对于我们的产品和服务或工作的申请，比如说来自业务伙伴、公共机构、您的前雇主、推荐中介，以及相关当局的信息；和/或
- (k) 当您因任何其他理由呈交您的个人资料给我们时。

2.2 当您浏览我们的网站时，您一般会以匿名的方式进行浏览，但请详阅以下第 6 段有关我们在本身的网站上，采用小型文字档案（cookies）以及其他技术的事宜。除非您提供个人资料给我们，否则我们不会在本身的网站上自动收集这类信息。

2.3 若您提供我们任何有关第三者的个人资料（比如您的伴侣、孩子、父母，和/或员工的信息），即表示您在呈交这类信息给我们时，已在有关目的上取得第三者向我们提供其个人资料的许可。

2.4 您应确保所有呈交给我们的个人资料是完整、准确、真实及正确的。否则我们可能会无法提供您所要求的产品和服务，或延迟提供您所要求的产品和服务，或处理您的申请。

2.5 我们绝不会在未取得可证实的父母同意前，有意地收集或求取 18 岁以下人士的个人信息。若您未满 18 岁，您不应将信息提供给我们。若我们察觉有 18 岁以下人士在未取得可证实的父母同意前（比如透过我们的网站提供有关信息）向我们提供个人信息，我们将从本身的档案中移除此类个人信息。

3. 收集、使用和披露您个人资料的目的

3.1 一般上，百汇班台集团会基于以下目的收集、使用和披露您个人资料：

- (a) 回应、审阅及处理您的询问、回馈、投诉和要求；
- (b) 核证您的身份；
- (c) 管理及规划百汇班台集团的行政和业务营运，并遵守内部政策和程序；
- (d) 促进业务资产交易（可涵盖任何合并、并购或资产献售事宜）；
- (e) 要求提供回馈或参与调查，以及进行市场研究和/或数据分析、概括，或其他目的，以便我们可设计本身的服务、了解顾客行为、偏好和市场趋势，以及检讨、开发和改善我们的产品和服务。
- (f) 依照此文件所列明的任何目的匹配与您有关的任何个人资料；
- (g) 预防、侦测和调查罪案，以及分析和商业风险；
- (h) 管理我们厦宇和服务的安全及保安（包括但不限于进行闭路电视监视和展开保安调查）；
- (i) 为品质保证、进行员工培训和表现评估，以及身份核证等目的，而监督或录下电话通话以及与顾客的当面互动。
- (j) 有关任何索赔、行动或审阅（包括但不限于草拟和审核文件、交易文件、索取法律建议，以及促进纠纷和解），和/或保护和履行我们的契约和法律权利及义务；
- (k) 进行任何形式的调查，包括但无关与纠纷、账目、欺诈、违规、起诉等相关的事宜；
- (l) 符合或遵守任何由法定或监管机构所制定，并可约束百汇班台集团的可适用条规、法律、规章、作业规范或指南（包括但不限于回应监管投诉、向监管机构披露并展开审计检查、尽职调查和各类调查）；
- (m) 与上述事宜合理相关的目的；和/或
- (n) 与我们的设施、服务、医生、配套、促销等相关的市场促销。

3.2 除此以外，百汇班台集团也会根据双方关系的性质，基于以下目的收集、使用和披露您个人资料：

- (a) 若您是百汇班台集团潜在、现有或前病人或顾客：
 - (i) 提供顾客服务和支援（包括但不限于顾客关系管理、处理您的住院手续、处理和支付账单、促进、安排并为您的预约提供提醒、医疗检查、筛检或身体检查、带您申请签证、联络您有关医疗报告或结果的事宜、提供电话跟进、提供您行政支援、办理保险事务，以及处理保险索赔）；



- (ii) 办理和处理您的要求，包括为了行政目的而在我们的系统数据库中，创建和维持顾客的个人资料档案（包括追踪您在各大百汇班台集团设施的出席率）；
 - (iii) 个性化您在百汇班台集团各大接触点的体验并展开市场研究、了解和分析顾客行为、地点、偏好和人口分布，以便改善我们所提供的服务；
 - (iv) 办理医疗护理（包括保管病人的病例和手术记录、提供药物、预订医疗测试、报告和生物样本，促进网络电子咨询以及与医生协调）；
 - (v) 与第三方的专科医生、诊所、医院和/或与您的医疗护理相关的医疗机构协调（包括容许他们查阅您的医疗记录）；
 - (vi) 若您使用我们的手机应用程序、包括 **WhatsApp** 和 **SMS** 文字简讯或网上注册，包括电邮和支付系统、显示您的医疗数据、发送与您的健康相关的通知，以及协助我们向您提供服务；
 - (vii) 办理债务回收和债务管理；和/或
 - (viii) 与上述事宜合理相关的目的。
- (b) 若您是一位被任命的看护人或一位百汇班台集团病人或顾客的家属：
- (i) 通知您有关病人的医疗状况和行踪；和/或
 - (ii) 与上述事宜合理相关的目的。
- (c) 若您是一位被百汇班台集团委任外包或有望受聘的职员、高级职员，或外部服务供应商的业主或贩商：
- (i) 评估贵组织成为百汇班台集团外部服务供应商或贩商的可持续性；
 - (ii) 管理工程的竞标和报价，处理订单或管理货品和服务供应；
 - (iii) 在我们系统的数据库中创建和维持旗下服务供应商和贩商的资料档案；
 - (iv) 处理和支付贩商的发票及账单；
 - (v) 设施管理（包括但不限于发出访客通行证和协助进行保安调查）；和/或
 - (vi) 与上述事宜合理相关的目的。
- (d) 若您以求职者、实习生或奖学金候选人的身份向我们递交申请：
- (i) 进行面试；
 - (ii) 处理您的申请（包括但不限于在受聘前检查您的相关资历和协助进行面试）
 - (iii) 索取参考资料和背景调查；
 - (iv) 评估您对所申请职位的合适度；
 - (v) 招收成功候选人为我们的员工，并促进人力资源规划和管理（包括但不限于准备征聘信件、名片和建筑物的通行证）；和/或
 - (vi) 与上述事宜合理相关的目的。
- (e) 若您是一百汇班台集团的现有员工：



- (i) 提供酬劳、检视薪金和花红、展开薪金的基准审核、职员绩效评价和评估，以及表彰个人的服务并颁发奖项；
 - (ii) 职员迎新活动和受聘程序的处理；
 - (iii) 办理和支援与您的受聘事宜相关的手续，包括其管理和终止事宜、以及职员福利，包括出差、人力、业务连续性和物流管理或支援、处理开销津贴、医疗保险申请、医疗检查和免疫、办理告假事宜、长期奖励计划、培训、学习和才艺开发，以及规划和组织企业活动；
 - (iv) 提供您工具和/或协助促进或促进您的在职表现；
 - (v) 促进专业认证并遵守符合规定的审计；
 - (vi) 编汇和出版内部名录，以及为业务连续性而设的紧急联络名单；
 - (vii) 管理企业社会责任计划；
 - (viii) 为人力资源的规划和管理展开分析和研究，以便我们可检讨、开发、优化和改善与作业相关的实践方式、环境和生产力；
 - (ix) 确保百汇班台集团的行政和业务营运以安全、有效率及有效的方式运作（包括但不限于检测或监督安装在百汇班台集团内的任何电脑软体和/或硬体、您的工作电邮，以及个人数据和储存装置）；
 - (x) 遵守任何可适用的条规、法律、规章、作业规范或指南，或协助有关当局的执法和调查行动（包括但不限于向监管机构披露、展开审计检查或监督和各类调查）；和/或
 - (xi) 办理停职；和/或
 - (xii) 任何与上述任何事宜相关的其他目的。
- (f) 若您**是百汇班台集团的专科医生**：
- (i) 协助取得专业认证并遵守符合规定的审计；
 - (ii) 协助您代收支付予您的费用；
 - (iii) 管理和提供您工具、服务和/或设施以助您施展或促进您的在职表现；
 - (iv) 规划和组织为专科医生而设的活动；
 - (v) 在我们系统的数据库中创建和维持旗下合格医生的个人资料档案；
 - (vi) 设施管理（包括但不限于发出访客通行证和协助进行保安调查）
 - (vii) 任何与上述任何事宜相关的其他目的。

3.3 不但如此，在法令允许的情况下，百汇班台集团也可根据以下“额外目的”收集、使用和披露您的个人资料：

- (a) 按企业宣传或市场营销目的拍摄或录制照片和视频，并在我们的文章及宣传物品中刊登您的照片和/或见证。
- (b) 向您提供或行销服务和福利，包括促销、服务更新、忠诚、奖励和/或会员计划；
- (c) 主办巡回活动、巡回展、宣传活动（包括健康讲座、健康检查或疫苗运动）和促销或活动，以及办理竞赛和比赛；



- (d) 将个人资料与按照其他目的，还有与供应或提供服务相关的其他来源（包括第三方人士）所收集而来的资料进行匹配；
- (e) 向您发送我们认为一般顾客或您可能感兴趣的服务详情、诊所更新，以及与健康相关的信息和奖励；
- (f) 展开市场研究、汇集和分析顾客的个人资料和数据以判断与健康相关的模式和趋势、了解和分析顾客的行为、地点、偏好和人口分布，以便我们可根据与您相关的偏好和个人资料提供您其他的产品和服务，以及特别的优惠和市场行销计划；和/或
- (g) 与上述事宜合理相关的目的。

3.4 若您已提供我们您的电话号码，同时已表示同意透过您的电话号码接收市场行销或促销信息，那么百汇班台集团可能会不时使用有关电话号码联络您（包括透过电话录音、文字简讯、社交媒体應用程式、传真或其他方式），以告知您有关我们产品和服务的信息。

3.5 我们可能也会在特定服务或您与我们的互动中，特别通知您我们收集、使用或披露您的个人资料的其他目的。除非我们特别另行通知，否则我们将按照这些额外目的收集、使用和披露您的个人资料。

3.6 您可选择撤回您接收市场行销或促销物品/通讯所给予的同意。您可使用以下联络详情联络我们。

3.7 请注意，在我们确定收到您欲撤回您对市场行销或促销物品/通讯所给予的同意后，我们的系统仍需耗时 21 天方可反映您决定撤回的要求。有鉴于此，您在这段时间内仍有可能收到市场行销或促销物品/通讯。

3.8 请注意，针对您已向百汇班台集团要求或购买的服务，就算您撤回您对市场行销或促销物品/通讯所给予的同意，我们仍可基于有关此事的其他目的联络您。

4. 个人资料的披露

4.1 百汇班台集团将采取合理的步骤，以保护您的个人资料不会在未经授权的情况下被披露。在任何可适用法律的规定下，您的个人资料可根据上述目的（可适用时）披露予位于海外或马来西亚境内的以下实体机构或人士：

- (a) 在百汇班台集团成员和附属机构间传阅（包括其职员和医疗从业者）；
- (b) 第三方医生、诊所、医院和/或医疗机构；
- (c) 向百汇班台集团提供保险相关服务的公司；
- (d) 向百汇班台集团提供营运服务的代理、承包商、分包商或第三方服务供应商，例如向百汇班台集团提供速递服务、电信、信息技术、付款、印刷、结账、债务回收、处理、技术服务、交通、培训、市场研究、呼叫中心、保安，或其他服务者；
- (e) 贩商或第三方服务供应商，以及与我们的市场促销、产品和服务相关的市场行销和业务伙伴；
- (f) 我们的企业客户；
- (g) 任何可促进业务资产交易（可涵盖任何合并、并购或资产献售事宜）的业务伙伴、投资者、委托人或受让人（实际上或预期的）；
- (h) 外部银行、信用卡公司、其他金融机构以及他们各自的服务供应商；
- (i) 我们的专业顾问，如咨询顾问、审计师和律师；
- (j) 相关的政府部门、监管机构、法定委员会或有关当局或执法机构，以遵守由任何政府当局（包括）所制定的任何法律、条规、指南和规章，或计划；和/或
- (k) 您授权我们向其披露您个人资料的任何其他人士。

5. 个人资料的保安

5.1 无论任何形式的个人信息，百汇班台集团都会以符合其敏感度的保安措施加以保护，以免遭遗失或盗窃，以及未经授权的查阅、披露、拷贝、使用或窜改。

5.2 我们采用各种方法保护个人信息，包括实体措施、技术工具和组织管控。

- 5.3 由于网络安全也是一大重点，因百汇班台集团采用如加密（**encryption**）和认证（**authentication**）工具等的保安措施，以保护您的个人信息免遭未经授权的使用。我们也运用防火墙保护我们的服务器和网络，以避免未经授权的用户擅自查阅和窜改我们所储存的档案和其他信息。
- 5.4 虽然百汇班台集团无法保证资料不会出现遗失、滥用或被更改的情况，但百汇班台集团已采取合理措施以避免此类不幸事故的发生。
- 5.5 请务必记得在使用后退出浏览器视窗，以防任何未经授权的人士进行查阅。这是您时时刻刻都应紧记的责任，切勿将您的个人用户名和密码透露给任何第三方人士。

6. 个人资料的保护

- 6.1 百汇班台集团可根据业务或法律目的保留此类个人资料，且此类目的可依有关情况而异。
- 6.2 虽然百汇班台集团会以安全的方式销毁或匿名在合理判断下已不再需要的个人资料，而且一般上不会为了“以防万一”的考量而保留个人资料，但任何看护或治疗病人的利益相关者皆应有权参考完整的医疗记录，以避免对病人的健康及安全带来风险。
- 6.3 有鉴于此，针对病人的医疗记录，除非院方收到来自病人的特定相反指示，否则只要百汇班台集团有可能在病人的进一步跟进中被咨询（或代为咨询），纵使此类咨询可能在很长的一段时间后才发生，或病人可能如今或现在没有回来进一步咨询或跟进的指示，百汇班台集团依旧可（但无义务）保留此类医疗记录。

7. 网站对小型文字档案、网络信标及类似技术的使用

- 7.1 当您浏览或与我们的网站、服务、我们或我们的授权服务供应商互动时，我们可能会使用小型文字档案（**cookies**）、网络信标（**web beacons**）及其他收集和储存信息的类似技术，以便提供您更优质、快速和安全的网络体验。
- 7.2 这些由我们或我们的授权服务供应商所收集的信息，可将访客识别为一位独特的用户，同时我们也会收集如访客如何来到我们的网站、访客使用何种浏览器、访客使用何种操作系统、访客的 IP 地址，以及访客的点击流信息和时间戳等信息（比方说他们已浏览哪些页面、他们查阅该页面的时间，以及在每个网页上所逗留的时间）。
- 7.3 我们在本身的网站上所使用的小型文字档案、网络信标及其他类似技术有着截然不同的功能。它们对我们服务的正常操作是不可或缺的，同时还可协助改善我们的表现或为您服务并提供额外的功能。它们也可用以提供与您和您的兴趣更相关的内容，或在我们的网站内外向您发放广告。

小型文字档案 – Cookies（一般由字体和数字组成）会在您浏览一个网站或读取一则信息时，被存入您装置或浏览器的记忆体中。小型文字档案的类型可分为几种：

- 会话小型文字档案会在您浏览器的会话结束后失效，可让我们在特定浏览器的会话期间连接您浏览时的行动。
- 持久小型文字档案会在浏览器会话之间储存在您的装置上，以让我们记下您的偏好或在数个网站之间的浏览行动。
- 第一方小型文字档案由您正在浏览的网站加以设定。
- 第三方小型文字档案则由您正在浏览的网站之外另一个第三方网站加以设定。

小型文字档案可被大部分商用浏览器所使用的工具加以禁止或删除。您需对本身所使用的每个浏览器及其偏好另加设置，而且不同的浏览器具有不同的功能和选项。

网络信标 - Web beacons 小型图像（也被称为“像素标签”或“透明 GIFs”）可被纳入我们的网站和服务中。网络信标一般配合小型文字档操作，以概括每个特别用户和用户行为。

类似技术 – 在您使用浏览器或采用本地共享对象（**local shared objects**）或本地储存（**local storage**）的装置上储存信息的技术，例如 **HTML 5** 小型文字档案以及其他网络应用程式软体。这些技术可在您所有的浏览器上操作。

我们可在我们的政策中，以交替方式使用“小型文字档案”或“类似技术”的名词，来表示我们在您的浏览器或装置上收集或储存信息，或按照上述方式收集信息或协助将您识别为特别用户的所有技术。

- 7.4 唯有透过这些技术我们才能提供您特定的网站功能和服务。若您的浏览器允许，您可在任何时候阻挡、删除或禁止这些技术。

然而，若是您拒绝使用小型文字档案或其他类似技术，您可能会无法享用特定的网站功能或服务工具。欲知更多可如何阻挡、删除或禁止这些技术的详情，请查看您的浏览器设定。

8. 第三方网站

我们的网站可能会有连接可通往第三方人士所营运的其他网站，比方说包括我们业务伙伴在内的网站。我们不会为连接至我们网站的第三方网站，所采取的资料保护措施负责。我们鼓励您详阅此类第三方网站的资料保护措施。虽然一些第三方网站并非由我们所营运或维持，但它们可能会以我们的标志或商标打造联合品牌。一旦您离开我们的网站，您应查看该第三方网站的资料隐私政策，以判断他们会如何处理从您收集而来的任何信息。

9. 联络我们 – 撤回同意、查阅和纠正您的个人资料

- 9.1 百汇班台集团有适当的程序可接收和回应有关其处理个人信息之政策和作业方式的询问。任何投诉或询问都应以书面方式递交至以下地址。若您有任何与此处之隐私政策或资料收集作业方式有关的问题或疑虑，请透过以下方式联络我们：

(a) 透过电邮： my.mod.cpo@parkwaypantai.com

(b) 透过邮件： Chief Privacy Officer, Parkway Pantai Malaysia Operation Division, Pantai Medical Centre Sdn Bhd, Level 6, Block A, Pantai Hospital Kuala Lumpur, 8, Jalan Bukit Pantai, 59100, Kuala Lumpur.

- 9.2 请紧记，切勿透过未加密的方式（如电邮）发送密码、信用卡资料等的敏感信息。

- 9.3 请留意，若您的个人资料由第三方人士提供给我们（如普通科医生或您的雇主），您应联络该组织或人士，以代您向百汇班台集团作出此类询问、投诉，以及查阅或纠正的要求。

- 9.4 若您撤回对任何或所有使用您个人资料的同意，百汇班台集团可根据您的要求性质不再继续向您提供其产品和服务，或办理任何已有的契约关系，这也可能导致您终止任何与百汇班台集团的协议，同时您也会违反您的契约义务或承诺。百汇班台集团的法律权利和补救方法可在此情况下明确地获得保留。

9.5 管辖法律

此资料隐私政策将在各方面受到马来西亚法律的管辖。

若此文章与其任何译文出现任何不一致、冲突、含糊或不符之处，则将一概以其英文版本为准。

生效日期：2017年9月1日